

年度評価シート

課名 産業振興課

施設の名 静岡市産学交流センター	指定管理者名 静岡市産業支援施設管理運営共同事業体
1 履行状況	
<p>業務仕様書及び事業計画書に従って適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務 清掃業務、警備業務を実施したほか、自動ドア保守点検業務等については第三者委託により実施し、各業務とも事業計画に沿って適切に行われている。 音響設備に関しては老朽化に伴い、コロナ対応ができないアナログ形式だったため、。</p> <p>(2) 施設利用者数 令和2年度の施設利用者数は25,484人であり、引き続きコロナウィルスの影響により、会議室利用人数上限が定員の1/2としており、令和元年度の半数となっている。また事業に関しても感染防止の観点よりオンラインでの実施が増えていることもあり、減少している。しかしながら昨年度上半期より感染防止の観点からセミナーや窓口相談のオンラインを導入し、影響が最小限となるよう努めている。 令和元年度の施設利用者数は54,868人である。</p> <p>(3) 事業実施状況 すべての事業においてオンラインを導入し、感染が弱まった際には対面とオンライン両面であるハイブリッド式で事業を実施するなど、新しい生活様式に即した運営を実施している。セミナーのオンライン化により、遠方からの参加者が増え、参加者が100名を越えることも多い。一方でワークショップ等双方のコミュニケーションが発生する際は、オンラインの場合、活発に意見交換ができず、満足度が下がる傾向があるため、改善を図りたい。 主な事業の実施状況は以下のとおり</p> <p>① 起業者支援事業 ア 大学等起業者育成支援事業 11校 参加人数1,038名 イ 起業、創業支援セミナー 13回 参加人数474名</p> <p>② マーケティング支援事業 ア マーケティング支援講座 8回 参加人数837名 イ 静岡おみやプロジェクト 商品化件数 5社</p> <p>③ 産学連携事業 ア 産学連携コーディネーターによる相談件数 100件 イ 地域課題に係る産学共同研究に対する委託事業採択数 6件</p>	
2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応 等）	

- 音響設備がアナログ形式のため、ZOOMによる配信の際に音声がかき消えたり、遅延が生じたり、音声がうまく発信できない
→9月補正予算にて音響設備を更新
- コロナ禍で、対面での予約を行わず、できればオンライン予約を行えるようにしてほしい。
→R3年度にシステム構築し4年度夏にオンライン予約スタート予定。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

(1) 利用者満足度調査

施設利用者に対して、施設スタッフに対する満足度調査を行った結果、88.0%が満足かおおむね満足という結果であった。平成25年度の同様の調査結果が76.4%であったことから、施設スタッフの対応は改善傾向にあり、施設利用者の多くにとって適切な施設運営がなされていることがわかる。

(2) 事業に関するアンケート

マーケティング支援講座や起業、創業支援セミナー参加者にアンケート調査を実施しており、利用者からは良好な評価を受けている。このことから、中小企業や創業希望者のニーズに合致した有意義な講座及びセミナーであったと評価する。

- | | | | |
|---|----------------|---------|------------|
| ① | マーケティング支援講座 | 講座の内容 | 3.6点（4点満点） |
| | | 実際に役立つか | 3.6点（4点満点） |
| ② | 女性限定起業スタートアップ塾 | 満足度 | 4.5点（5点満点） |
| ③ | 創業スタートアップ講座 | 満足度 | 3.4点（4点満点） |

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務についての収支状況については、施設利用料収入については予算額を下回る実績であり、財政課協議の上、指定管理料の変更を行った。

5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

前年度事務事故発生の有無	有
年年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

CCとBCCを間違えるメールアドレスの情報漏えいが2度発生し、外部研修、システム管理課による研修を実施した。また2度目の発生時を重く受け止め、複数にメールを送る際はBCC設定となるシステムを導入。今後も月例会議時に情報漏えいが起きないように定期的に確認を行っていく。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。